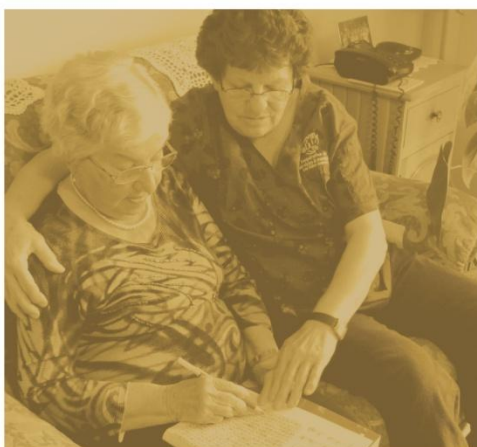




Coopérative
de services à domicile
Lac-Saint-Jean-Est



Guide

«Vos droits et vos responsabilités»

À L'INTENTION DES CLIENTS

Coopérative de service à domicile
Lac-St-Jean-Est

On est là pour vous !



Coopérative de Services à
Domicile Lac-Saint-Jean-Est

15
ans

*Et on va de
l'avant!*

Guide « Vos droits et responsabilités »

À l'intention des clients

Coopérative de service à domicile Lac-St-Jean-Est

Ce document ne remplace ni ne modifie aucune disposition légale, réglementaire ou déontologique pouvant s'appliquer aux clients, ni la convention collective. Il énonce des exigences minimales de conduite. Ainsi, une politique ou une procédure peut être plus précise et sévère que ce que ce guide prévoit.

Rédaction

Le texte rédigé au masculin a l'unique but d'alléger le texte. Il englobe toutefois avec autant de respect et d'égalité le genre féminin.

Terminologie

- L'employé, signifie toute personne agissant directement auprès du client au nom de la Coopérative.
- Le client, signifie toute personne (membre ou non-membre) qui reçoit un service offert par la Coopérative
- La Coopérative, signifie toute personne qui supervise et encadre directement (ou indirectement) le travail de l'employé, soit le personnel de coordination ou de direction.

Introduction

Notre engagement est d'offrir des services de qualité, centrés sur le respect et la dignité des personnes, au meilleur coût et en conformité avec les valeurs coopératives (démocratie, égalité, équité, solidarité, etc.).

Ce guide vise à informer notre clientèle sur notre façon de fonctionner. Il explique ce à quoi vous pouvez vous attendre dans vos relations avec le personnel, ce qu'on attend de vous et ce que vous pouvez faire en cas de satisfaction ou d'insatisfaction.

Le guide vise aussi à partager avec nos employées notre vision de l'organisation afin qu'elle soit comprise et qu'ils puissent y adhérer.

Nous espérons que tous trouveront ici des réponses claires et précises. Si vous avez d'autres interrogations, n'hésitez pas à communiquer avec nous.

La direction.

La Coopérative de services à domicile Lac-Saint-Jean-Est

Les initiateurs du « projet de services à domicile » ont choisi, en 1997, une forme juridique spécifique pour réaliser leurs objectifs, il s'agit du modèle «Coopératif». Les membres, le conseil d'administration et les employés adhèrent aux valeurs fondamentales coopératives qui sont : « prise en charge et responsabilité personnelle et mutuelle, démocratie, égalité et solidarité ».

De plus, ils adhèrent à une éthique fondée sur l'honnêteté, la transparence, la responsabilité sociale et l'altruisme.

Nos clients ont la liberté de choisir de devenir membre de la Coopérative. Ceux qui en ont le désir doivent en faire la demande auprès de cette dernière.

Ces membres sont en droit de recevoir toute information relative à la vie démocratique de la Coopérative (parts sociales, règlements de régie interne, convocations, etc.).

Obligations

Être membre de la Coopérative comporte des obligations et des avantages : L'obligation d'acquérir des parts sociales et le devoir moral d'assister à l'assemblée générale annuelle sont les deux principales obligations.

Avantages

Outre le fait de pouvoir bénéficier d'un taux horaire réduit, les avantages vont dans le sens de la participation à la vie démocratique. Avoir le droit d'être invité à l'assemblée générale annuelle (AGA), avoir le droit d'y émettre ses opinions, de voter sur toutes propositions et d'être élu au conseil d'administration en sont des exemples.

La coopérative, une entreprise syndiquée

La Coopérative reconnaît le syndicat comme étant le seul et l'unique représentant de tous les salariés visés par l'accréditation syndicale émise le 22 mai 2003, par la Commission des relations du travail.

1. Directive générale

- Le client a une entente de service avec la Coopérative et non avec l'employé.
- En conséquence, pour toute question ou information, le client a la responsabilité de contacter la Coopérative.
- Le client a la responsabilité de communiquer le plus d'information possible et de manière suffisamment précise pour que le plan de service élaboré réponde parfaitement à ses besoins.

2. Information

- Le client est en droit d'être informé sur toute question relative au fonctionnement de la Coopérative et particulièrement sur la prestation de service prévue à son plan de service.

3. Compétence

- Le client est en droit de recevoir des services à domicile, sur une base continue, par un employé qualifié, respectueux, honnête, fiable, loyal et ce, moyennant le prix exigé.
- Le client doit aviser la Coopérative s'il constate que l'employée n'effectue pas le travail prévu au plan de service ou s'il ne l'exécute pas avec minutie.

4. Présentation et langage

- Le client doit communiquer avec l'employé en utilisant un langage respectueux.
- Il doit être sobre en présence de l'employé et il doit favoriser un climat de travail sain et agréable.
- Aucune manifestation de violence verbale ne sera tolérée par les clients envers les employés de la coopérative. Tout écart peut entraîner une interruption de services.
- Le client qui subit de la violence verbale venant du personnel se doit de le signaler à la Coopérative.

5. Courtoisie et respect

- Le client doit toujours manifester une attitude de courtoisie et de respect envers l'employé. Il lui accorde le même traitement, les mêmes égards qu'il souhaiterait recevoir pour lui-même ou ses proches, en toute égalité et équité.

6. Discrimination

- Le client doit agir sans aucune discrimination envers l'employé, qu'il s'agisse de paroles, d'actes ou de gestes répétés à caractère vexatoire ou méprisant, en raison d'un des motifs suivants: la race, la couleur, le sexe, l'orientation sexuelle, l'état civil, l'âge, la religion, la conviction politique, la langue, l'origine ethnique, la condition sociale, le handicap, etc.

7. Confidentialité

- Le client a droit à la confidentialité. Son dossier personnel ne pourra être divulgué en aucun cas, à moins d'une autorisation du client lui-même.

8. Vie personnelle

- Le client doit éviter de discuter de ses problèmes personnels et doit être discret par rapport à sa vie personnelle ou à celle d'autres personnes, tels que des voisins, des connaissances, etc. Nous privilégions des communications d'ordre strictement professionnelles.

9. Tenue vestimentaire

- Le client doit recevoir l'employé vêtu convenablement et décentement. Comme ces notions sont relatives nous invitons le client à y porter une attention particulière pour éviter toute ambiguïté.

10. Santé et sécurité au travail

- Le client doit offrir à l'employé un milieu de travail sécuritaire et propice à l'accomplissement de ses tâches.
- Il doit s'abstenir de fumer lorsque l'employé est présent.
- Il doit tenir ses animaux domestiques en cage ou attachés lorsque l'employé est présent.
- L'employé n'est pas autorisé à laver les planchers à genoux.

11. Respect de l'horaire et des tâches

- Le client doit utiliser et payer les heures stipulées à l'horaire tel que convenu au plan de service.
- Le client doit respecter l'horaire, les tâches, la durée et la fréquence prévue au plan de service.
- Un changement au plan de service n'est possible, sauf urgence, que si vous en faites la demande au moins 48 heures à l'avance (sans compter le samedi et le dimanche) et que ces changements soient autorisés par la Coopérative.

12. Annulation et maladie

- Le client doit annuler tout service à la Coopérative dans un délai de 48 heures (sans tenir compte du samedi et du dimanche) précédant la prestation du service.
- Pour toute annulation hors délai, la Coopérative vous facturera la totalité des heures prévues initialement.
- Dans ces circonstances, puisque le service n'est pas rendu, le programme d'exonération financière ne peut être appliqué. Par exemple, si 2 heures d'aide ménagère devaient être rendues, le client devra payer 2 heures au tarif régulier.

13. Urgence

- En cas d'urgence, le client doit autoriser la Coopérative à communiquer avec l'employé par téléphone sur les lieux de son service. Conséquemment, le client autorise l'employé à utiliser son téléphone au besoin.

14. Produit, matériel et équipement

- Le client doit fournir les produits, le matériel et l'équipement nécessaires (aspirateur, vadrouille, torchons, escabeau, produits de nettoyage, etc.) à l'employé de la Coopérative.
- Il doit s'assurer qu'ils sont en bon état, adéquats et sécuritaires pour les services demandés.

15. Bris

- En cas de bris matériel (meuble, équipement, vaisselle, etc.) par l'un des employés de la Coopérative, le client doit remplir et retourner le formulaire de réclamation prévu à cet effet s'il désire être dédommagé.
- La Coopérative pourra alors procéder à l'évaluation de la situation dans les meilleurs délais.
- Dans cette situation, le client doit demeurer compréhensif et courtois avec l'employé en question.
- Il est à noter que le remplacement du bien ne pourra être effectué par l'employé de la coopérative.

16. Clé, système d'alarme

- Le client qui consent à remettre une clé de son domicile à l'employé doit signer une convention de clés et doit aviser la Coopérative de tout changement qui pourrait être effectué par la suite.
- Le client est responsable des frais encourus advenant le déclenchement de son système d'alarme.

17. Pause de travail

- Le client doit offrir une pause de quinze (15) minutes à l'employé de la Coopérative pour chaque tranche de trois (3) heures de services continus.
- L'employé ne peut utiliser son temps de pause pour diminuer la durée du service (arriver plus tard ou quitter plus tôt). La pause doit être prise à l'intérieur du service prévu à l'horaire.

18. Appel téléphonique, message texte et médias sociaux

- Le client a droit au temps de service tel que prévu au plan de service. Conséquemment, sauf urgence, il doit aviser la Coopérative s'il constate que l'employé fait usage personnel du téléphone pendant son service.

19. Rémunération

- Le client doit payer les services rendus directement à la Coopérative via la facturation, par conséquent, le client n'est pas autorisé à rémunérer l'employé directement ou indirectement (voir le point 20, *Travail non-déclaré et sollicitation*).
- La Coopérative se réserve donc le droit d'être le seul et l'unique intermédiaire pour encaisser les montants relatifs à la prestation de service des employés.

20. Travail non-déclaré et sollicitation

- En aucune circonstance, le client a le droit de proposer du travail non-déclaré à l'employé.
- Le client ne peut solliciter l'employé pour tout travail hors de sa plage horaire sans que la demande ne soit faite et autorisée par la Coopérative (voir point 11, *Respect de l'horaire et de tâches*).
- Le client doit informer la Coopérative advenant une sollicitation directe de travail non-déclaré par l'employé.

21. Facture

- Le client doit acquitter les frais des services reçus sur réception de la facture, selon les modalités en vigueur.

22. Transaction commerciale ou financière

- Il est interdit par le client de demander à l'employé de faire des transactions commerciales ou financières en son nom et il ne doit, en aucun temps, lui transmettre de l'information confidentielle. (Ex : NIP bancaire, mot de passe, etc.).
- Le client ne peut vendre, ni acheter un bien propre à l'employé.

23. Vol de biens, d'argent et de temps

- Le client ne doit pas laisser d'argent à la vue de l'employé et doit tenir son coffre-fort verrouillé. Il est strictement interdit de faire des prêts d'argent à l'employé.
- Le client doit aviser la Coopérative s'il constate que l'employé ne réalise pas le plan de service dans les temps prévus ou s'il déclare le temps prévu à l'horaire sans l'avoir fait en réalité. (Ex. : faire 2 heures au lieu de trois inscrit à l'horaire et déclarer trois heures comme temps d'exécution.)

24. Cadeau

- Le client doit s'abstenir d'offrir des cadeaux en gage de remerciement, des dons, des pourboires ou autres à l'employé. Il ne peut considérer l'employé dans son testament, ni faire de legs.
- Le client peut exprimer son appréciation de façon verbale ou écrite seulement.

25. Insatisfaction du client

- Le client doit aviser verbalement, ou par écrit via le formulaire d'insatisfaction, la Coopérative de toute insatisfaction concernant les services reçus ou qu'il aurait dû recevoir. L'insatisfaction sera acheminée à la direction des services qui la traitera avec diligence.
- Une plainte concernant l'attitude ou le comportement d'employé (incluant le personnel administratif) doit être acheminée à la direction générale (ou à la présidence) qui la traitera avec diligence.

26. Insatisfaction de l'employé

- Le client doit être à l'écoute de l'employé en ce qui a trait à ses insatisfactions et aux malentendus possibles.

27. Partenariat externe

- Pour le client de la Coopérative ayant une entente avec nos partenaires, qu'ils soient : intervenant social, gestionnaire de cas, curateur public, médecin, etc., cette entente est convenue avec la Coopérative et non avec l'employé offrant le service.
- En conséquence pour toute question ou information relative au plan de service en partenariat externe, le client doit diriger la demande à la Coopérative. En aucun temps, le client ne doit communiquer avec l'employé.

28. Agir avec éthique

Pour la Coopérative, le client agit avec éthique lorsqu'il respecte l'ensemble des éléments mentionnés dans le présent guide.

L'éthique exige aussi que le client agisse avec respect et honnêteté auprès de la Coopérative et ses employés.

Il s'agit là d'attentes légitimes et réciproques sur lesquelles repose la confiance mutuelle nécessaire pour réaliser notre mission de soutien à domicile.

Le non-respect par le client de l'une ou l'autre des règles contenues dans le présent guide peut entraîner une interruption des services.

29. Engagement

J'affirme avoir lu et compris chacun des principes décrits dans le présent document et m'engage à m'y conformer.

Nom du client (lettres moulées): _____

Signature: _____ Date : _____



Coopérative de services à domicile Lac-St-Jean-Est

www.cooplsje.com

Le contenu de ce guide peut-être sujet à modification en tout temps.

Version mise à jour le 1^{er} novembre 2013